モニタリング結果報告書
（令和７年度）

１．施設概要

施設名		神奈川県立大船フラワーセンター		
	所在地	鎌倉市岡本1018		
	サイトＵＲＬ	https://www.fcofuna-kanagawa.jp/		
	根拠条例	神奈川県立大船フラワーセンター条例		
	設置目的(設置時期)	観賞植物等の収集展示を行うことにより県民に花き園芸及び植物に関する知識の普及を図るとともに、植物に親しむ場を提供する。（昭和37年７月開園）		
指定管理者名		アメニス大船フラワーセンターグループ		
指定期間		Ｒ５．４．１ ～ R10．３．31 (2023年)　(2028年)	施設所管課（事務所）	農政課

２．総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
利用状況はＢ、利用者の満足度はＳ、収支状況はＣとなったことから、３項目評価をＢにした。 利用状況については目標値に対して87.7%となりＢ評価となった。 双頭蓮やヒスイカズラの開花等、珍しい植栽の展示で集客数を伸ばしたが、4月、10月の週末の天候不順が大きく影響し、目標値に至らなかった。イベントの告知強化や新品種の導入による植栽のボリュームアップにより、利用状況の改善を図る。 利用満足度調査では、上位２段階の回答割合が98.8%となったためＳ評価となった。 収支状況は、収支差額の決算額／収支差額の当初予算額の比率が-51.38%となりＣ評価となった。支出は当初予算の範囲内であったが、収入では利用状況が目標達成に至らなかったことで利用料金収入が予定どおりの収入とならなかったことが比率マイナスの原因と考えられる。今後利用状況の改善を図ることで収支改善に努める。
＜各項目の詳細説明＞ ◆管理運営等の状況 適切な植栽管理により四季を通して花きを鑑賞できる施設運営が行われた。地域連携については、花き愛好団体による展示会の実施及び園内管理作業でのボランティアの活用に加えて、地元特別支援学校の生徒や市内外の教育機関と連携して職場体験の受入れを行うなど、地域に根差した活動が行われた。近隣施設との相互連携も図られ、広域商圏への訴求につながった。保守点検や清掃業務等の施設の維持管理は良好であった。 ◆利用状況 第２期指定管理期間の３年目となる今期は、利用者数23万人の目標を掲げていたが、目標達成率は87.7%となりＢ評価となった。目標としていた利用者数には至らなかったものの、昨年対比では101.2%と堅調に推移している。今期新たにハスの品種を導入し、300品種を超える保有数を確保したことから、見ごたえのある植栽展示を図ることで利用状況の改善を図っていく。 ◆利用者の満足度 利用者満足度調査における総合満足度の項目において、上位２段階の回答割合が98.8%となったためＳ評価となった。また、アンケートでは植物管理や清掃状況、安全性や職員の接遇等の項目で満足度が高い結果となっており、総合満足度につながっていると推察される。 ◆収支状況 収支差額の決算額／収支差額の当初予算額の比率が-51.38%となりＣ評価となった。支出については当初予算の範囲内であるが、収入において利用状況が目標達成に至らなかったことから利用料金収入が減収となり支出が収入を上回る実績となった。また、人件費をはじめ光熱費や清掃委託等で予算を上回る実績となっているが、その他事務費等を抑制することで支出を当初予算の範囲内に収めている。 ◆苦情・要望等 夏期に雑草が散見されるとの苦情があった。雑草が散見される理由の一つとして,熱中症対策のために除草の作業時間が不足しているため、計画的な除草と併せて、処理が追い付いていない箇所については、プラカード等で優先順位を付けて実施している状況の説明を行い、利用者の苦情につながらないように対応を行った。 ◆事故・不祥事等 高齢者のよろけや車いす利用の不注意等２件、指定管理者職員の事故１件が報告されたほか、落枝による事故が１件報告されたが、いずれも迅速な対応により処理された。指定管理者に起因するものについては、併せて再発防止策がとられた。 ◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし ◆その他 特になし

３．３項目評価の結果

３項目評価	利用状況 （項目６参照）	利用者の満足度 （項目７参照）	収支状況 （項目８参照）	３項目評価とは、３つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう。 Ｓ：極めて良好 Ａ：良好 Ｂ：一部改善が必要 Ｃ：抜本的な改善が必要
B	B	S	C	

４．定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	
現地調査等の実施状況	実 施 頻 度	現地調査等の内容
	毎月実施	指定管理者から提出された業務報告書及び現地の状況を確認した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等の実施状況	実 施 頻 度	意見交換等の内容
	毎月実施	園内を巡回した際の植栽の状況や事業計画、実施事業の内容に係る調整、次年度計画等について協議を行った。
随時ﾓﾆﾀﾘﾝｸﾞにおける指導・改善勧告等の有無	有 ・ (無)	指導・改善勧告等の内容

５．管理運営等の状況

〔　指定管理業務　〕

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるｺﾒﾝﾄ
(1)保有植物の維持・充実及び四季を通じて花き等を鑑賞できる魅力の維持	シャクヤクやシャクナゲ、バラ等の主な保有植物の適切な管理を行い、四季を通して花きを鑑賞できる施設運営を行った。 ハナショウブは、キショウブの増殖に伴い生育状況に新たな課題が生じたが、適宜改善計画の見直しを行うなど適正な管理を行った。 パラグアイオニバスをはじめとしたハスやショクダイオオコンニャク、中国ベトナム原種のツバキ等、新たな品種を導入することにより、植栽のボリュームアップを図るとともに、今後につながる魅力づくりを実施した。 また、双頭蓮や無加温環境下で育成されたヒスイカズラなど、全国的に珍しい植栽開花の展示を行った。	季節異なる植物の開花リレーが年間を通して繋がり、花き鑑賞の機会を提供した。 珍しい植栽開花を目当てに来園される方も多かった。 高い専門性を発揮しつつ、従来の展示に話題性のある植物展示を織り交ぜることで、利用者に植物に関する知識の普及を図った。 猛暑の影響で枯損した樹木が数本みられた為、適宜状況確認と対応が必要である。
(2)施設の維持管理 ①保守点検業務 ②清掃業務 ③警備業務 ④受付業務	設備の保守点検や清掃、警備等は計画に定められたとおり実施し、施設の維持管理を行った。	園内の清掃業務等はよく行き届いており、利用者の満足度調査でも高い評価となっている。
(3)利用促進のための取組 ①イベント、セミナー、展示会の実施 ②広報・PR活動の実施 ③手話言語条例への対応	ハス開花時期の早朝開園や夏期の夜間開園の実施、開花植物の少なくなる時期には季節や歳時にあわせたイベントや展示会等を年間を通して企画実施し集客に取組んだ。 また、テレビ・ラジオ媒体を活用した広報に注力し、園内から生中継を行うなど、広域商圏に向けたPRを行った。 手話対応については、窓口における筆談器等を使用した対面型通訳について未実施となった。	昨年度まで「母の日寄せ植え教室」として親子向けに開催していたイベントを「春の寄せ植えづくり」と銘打ち対象者を広げたところ、大人を中心に13名（定員15名）が集まった。客層に合わせた企画を行うことで、利用者満足度の向上に寄与した。 手話対応については、毎日手話勉強会を開催することで合理的な配慮に取り組んでいる。
(4)地域と連携した魅力ある施設づくり	鎌倉支援学校を始めとした市内及び近隣市の中学生の職場体験の受入れを行ったほか、三浦初声高校から長期研修を受け入れ、園内管理や花壇づくり等における高い専門知識の継承に尽力した。 サポーターやNPO法人鎌倉みどりのレンジャーと連携して園内管理を行った。 今年度から新規に日比谷花壇大船駅構内店やあいざ鎌倉との相互連携を行い、新規顧客層の流入を図った。	鎌倉市公園協会主体となり、地域住民をはじめ、企業や教育機関と密に連携を行っている。 鎌倉シャツとの連携事業では、園内で綿花の育成を行った。今後、「衣」と植物の関係を学ぶ企画展開に期待したい。

〔　参考：自主事業　〕

事業計画の主な内容	実施状況等
大船カフェ	通年としての軽食、甘味等の他にも季節やイベントに応じたメニューを提供する等の工夫により入園者の利用に繋がった。
花売店	季節や開催中の展示会に合わせた花苗や花鉢を販売することで、花に興味を持った入園者が購入し、自宅等でも花に触れる機会を提供した。
インフォメーション売店	インフォメーションコーナーにおいても季節の花やイベントに連動したグッズや飲み物等を販売することで、自宅等における回想、周囲への共有のきっかけとなり、再来園や複数人での来園を促進した。

６．利用状況

評価	≪評価の目安≫ 目標値を設定し目標達成率で、Ｓ：110%以上　Ａ：100%以上～110%未満　Ｂ：85%以上～100%未満　Ｃ：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
B	

	前々年度	前年度	令和７年度
利用者数※	210,431	199,414	201,774
対前年度比		94.8%	101.2%
目　標　値	200,000	220,000	230,000
目標達成率	105.2%	90.6%	87.7%

目標値の設定根拠：　事業計画書

利用者数の算出方法（対象）：　チケットの購入数および入園口でのカウント

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

＜備 考＞
双頭蓮やヒスイカズラの開花等の珍しい植栽の展示や夏の暑さ対策を兼ねた早朝開園・夜間開園等で集客数を伸ばしたが、4月、10月の週末の天候不順が大きく影響し、目標値に至らなかった。イベントの告知強化や新品種の導入による植栽のボリュームアップにより、利用状況の改善を図る。

7．利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、Ｓ：90%以上　Ａ：70%以上～90%未満　Ｂ：50%以上～70%未満　Ｃ：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	上半期と下半期の２回 総合満足度 樹木や植物の管理状況 施設（園路・建物・トイレ）の清潔さ イベント・展示会の充実度 スタッフの対応	植物の管理状況や清掃状況、安全度・利用のしやすさやスタッフ対応の項目で満足度が高い結果となっており、総合満足度につながっていると推察される。

〔 サービス内容の総合的評価 〕

質問内容　植物園の管理運営状況を総合的に見て

実施した調査の配布方法　配架　回収数／配布数　1228 ／ 1229 ＝ 99.9%

配布(サンプル)対象　施設利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	656	417	10	3	1086	合計は「普通」142件を除したもの
回答率	60.4%	38.4%	0.9%	0.3%		
前年度の回答数	691	469	23	7	1190	
前年度回答率	58.1%	39.4%	1.9%	0.6%		
回答率の対前年度比	104%	97%	48%	47%		

（複数回実施した場合は、平均値を記載。）

＜備 考＞
「回収数/配布数」は「総合満足度の回答数/アンケートの回答数」
アンケートでは植物管理や清掃状況、安全性や職員の接遇等の項目で満足度が高い結果となっており、総合満足度につながっていると推察される。

８．収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額がプラスの施設≫ 収支差額の決算額／収支差額の当初予算額の比率が、Ｓ（優良）：105％以上　Ａ（良好）：100％～105％未満　Ｂ（概ね計画どおりの収支状況である）：85％～100％未満　Ｃ（収支比率に15％を超えるマイナスが生じている）：85％未満
C	

〔　指定管理業務　〕　（単位：千円）

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支差額の決算額/収支差額の当初予算額
前々年度	当初予算	106,755	46,890	0	-	153,645	153,645	0	
	決算	106,755	49,389	1,728	原油価格高騰1,728	157,872	157,056	816	備考欄参照
前年度	当初予算	106,755	51,600	0	-	158,355	157,370	985	
	決算	106,755	44,653	759	物価高騰759	152,167	153,315	-1,148	-116.55%
令和７年度	当初予算	106,755	53,990	0		160,745	159,040	1,705	
	決算	110,443	45,522	0		155,965	156,841	-876	-51.38%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数　（単位：千円）

令和７年度 /　　前年度 /　　前々年度 /

＜備 考＞
令和５年度の収入合計／支出合計の比率は、100.52％
令和７年度の指定管理料の決算額には、物価高騰による光熱費及び直接人件費の県費用負担3,689千円を含む。

９．苦情・要望等　　□ 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	苦情	9　件	ベンチを増やしてほしい	今後検討する
	要望	2　件		
職員対応	苦情	0　件		
	要望	0　件		
事業内容	苦情	41　件	雑草が散見される	順次対応する
	要望	28　件		
その他	苦情	0　件		
	要望	0　件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10．事故・不祥事等　□ 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
R７．４．21	①高齢の利用者が駐車場に向かう途中、よろけてケヤキの木に頭をぶつけ頭部を打撲。意識ははっきりしていたが、救急車を要請し搬送。 ②４月22日に報告を受け、５月14日に現地確認 ③なし ④なし ⑤利用者がエントランス脇でバランスを崩して転倒した怪我であり、園の瑕疵等はないことを確認 ⑥なし
R７．４．29	①車いすの利用者がエントランス階段部で車いすごと転倒し頭部を打撲。ご家族の方が車いすから手を離したところ動き出し転倒したもの。後頭部を打撲し意識はあるが、救急車を要請し搬送。 ②４月29日に報告を受け、５月14日に現地確認 ③なし ④なし ⑤ご家族が車いすから手を離したところ、車いすが動きエントランス階段で転倒した怪我であり、園の瑕疵等はないことを確認 ⑥なし
R７．８．３	①当園敷地外の山崎跨線橋交差点付近で、高齢女性が自転車に乗り信号待ちをしている際に、落枝が発生し前頭部と右手を打撲。消防署と警察に連絡をして、救急車を要請し搬送。 ②８月３日に報告を受け、８月21日に現地確認 ③ケガは回復し、後遺症はなし。現場周辺の道路側に出ている枝の剪定など早急に対応。 ④なし ⑤費用負担あり。指定管理者が施設賠償責任保険により負担 ⑥なし
R７．11.20	①フラワーセンター職員が仮設ベンチの石の座椅子部分を退けようとした際にバランスを崩し、鼻骨部分をベンチの下部にしていたプランターにぶつけ打撲。目の間の鼻部分の打撲・擦り傷を負い、救急車を要請し搬送。 ②11月20日に報告を受け、当日現地確認 ③なし ④なし ⑤費用負担あり。指定管理者が労災保険により負担 ⑥なし

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。